

# KINERJA BAGIAN UMUM DAN TATA USAHA SEKRETARIAT PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN DONGGALA

**Widya Kastrena LRTP. Dharma Sidha**

*Program Studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako*

## Abstract

*This study uses qualitative descriptive research. In these types of research are general, accurate, accurate and accurate, the facts, the properties and relationships of the phenomena investigated from the general to the specific. In this study, the procedure for determining informants was done by purposive sampling. In order to obtain valid and accurate data and information, in-depth interviews are conducted, with informants being used by resource persons. From the research it can be concluded that the results showed that. From these indicators, these indicators are productivity, service quality, and accountability that have not been running well or are still bad. While the factors of responsiveness and responsibility have gone hand in hand with this responsiveness factor in providing capabilities and enabling priority programs to be carried out. As for the responsibility has been going well the program because it has been running based on the existing administrative principles, according to what is expected. Therefore, the results of the study revealed that the performance of the employees of the Regional Government of Donggala in carrying out its functions did not proceed adequately because there were still more indicators in it than the secretariat of the Donggala District Government.*

**Keywords:** *Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability.*

## PENDAHULUAN

Diberlakukannya Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah semakin menunjukkan upaya pemerintah pusat untuk mengimplementasikan pemerintahan yang diinginkan banyak kalangan, pemberian otonomi daerah diartikulasikan sebagai upaya untuk lebih memberikan pelayanan maksimal bagi daerah untuk dapat mengelola potensi yang ada di daerah masing-masing.

Sejalan dengan diberlakukannya undang-undang tersebut tidak sertamerta memberikan nilai plus bagi daerah, akan tetapi kondisi ini telah menjadi tantangan bagi daerah untuk lebih memotivasi diri dalam mengembangkan segala potensi sumber daya yang ada untuk menjadi yang terbaik.

Salah satu masalah besar bagi hampir seluruh pemerintah daerah di Indonesia pada era otonomi dewasa ini adalah masih rendahnya kualitas sumber daya manusia

khususnya di daerah. Menyadari hal tersebut, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi hal yang penting untuk diprioritaskan sehingga dapat mencapai tujuan organisasi sebagaimana yang kita harapkan bersama.

Semenjak demokrasi menjadi atribut utama negara modern, maka lembaga perwakilan merupakan mekanisme utama untuk merealisasikan gagasan normative bahwa pemerintahan harus dijalankan dengan kehendak rakyat. Kewenangan suatu pemerintahan akan tergantung pada kemampuannya untuk mentransformasikan kehendak dan aspirasi rakyat sebagai nilai tertinggi diatas kehendak Negara, lembaga legislative memiliki posisi sentral yang tercermin dalam doktrin tentang kedaulatan rakyat serta kedaulatan lembaga perwakilan. Hal ini didasarkan pada pemikiran bahwa hanya lembaga *legislative* saja sebagai wakil rakyat yang memiliki kompetensi untuk mengungkapkan kehendak (aspirasi) rakyat dalam bentuk undang-undang, sementara

pihak eksekutif hanya melaksanakan atau mengimplementasikan hukum dan peraturan yang ditetapkan oleh lembaga legislatif.

Penilaian kinerja birokrat pemerintah selama ini cenderung didasarkan pada faktor-faktor input seperti jumlah pegawai, anggaran, peraturan perundangan dan termasuk pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan; dan bukan pada faktor-faktor output atau outcomes-nya, misalnya tingkat efisiensi biaya, kualitas layanan, jangkauan dan manfaat pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah antara lain perbedaan antara kinerja yang diharapkan (*intended perfomance*) dengan praktek sehari-hari (*actual perfomance*), perbedaan antara tuntutan kebutuhan masyarakat dengan kemampuan pelayanan aparatur pemerintah, perbedaan antara keterbatasan sumber daya anggaran pemerintah dengan kebocoran pada tingkat pelaksanaannya (LAN Jawa Barat, 1999). Studi lainnya dilakukan oleh Hardjo Soekarto (hal. 20:1999) menunjukkan bahwa pelayanan publik selama ini masih menunjukkan mental model birokrat sebagai yang di layani oleh masyarakat, bukan justru sebaliknya aparat yang harus melayani masyarakat. Hal ini terjadi karena pendekatan kekuasaan birokrasi lebih dominan ketimbang keberadaan aparatur sebagai pelayan masyarakat. Kekuasaan birokrat sangat kuat sekali dan bahkan tak ada organisasi sosial kemasyarakatan yang mampu mengontrolnya sehingga praktek penyelenggaraan pelayanan publik selama ini yang menjadi beban masyarakat dan birokrat cenderung melakukan praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

Sementara itu peran aparatur negara (birokrasi) sejak beberapa dekade yang lalu lebih disiarkan sebagai penyandang dua peran yaitu sebagai Abdi Negara dan sebagai Abdi masyarakat dan peran sebagai abdi negara menjadi sangat dominan ketimbang peran sebagai abdi masyarakat. Siklus pelayanan lebih berakses ke kekuasaan birokrasi ketimbang melayani masyarakat. Akibatnya

aparatur cenderung melayani dirinya sendiri dan meminta layanan dari masyarakat (Thoha, hal. 15: 1993,). Berkaitan dengan hal ini (Kaufman hal. 31: 1976) mengatakan bahwa tugas aparatur sebagai pelayan harus lebih diutamakan terutama yang berkaitan dengan mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan publik.

Informasi mengenai kinerja birokrasi publik terjadi karena kinerja belum dianggap sebagai suatu hal yang penting oleh pemerintah. Tidak adanya perhatian mengenai indikator kinerja birokrasi publik menjadi bukti dan ketidakseriusan pemerintah untuk menjadikan kinerja pelayanan publik sebagai agenda kebijakan yang penting padahal sudah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 tentang Penilaian Kinerja Pegawai dan Peraturan Bupati Donggala Nomor 127 Tahun 2016 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat. Kinerja pejabat birokrasi tidak pernah menjadi pertimbangan yang penting dalam mempromosikan pejabat birokrasi. Daftar penilaian pelaksanaan pekerjaan (DP3) yang selama ini dipergunakan untuk menilai kinerja pejabat birokrasi sangat jauh relevansinya dengan indikator-indikator kinerja yang sebenarnya.

Akibatnya, para pejabat birokrasi tidak memiliki insentif untuk menunjukkan kinerja sehingga kinerja birokrasi cenderung menjadi amat rendah. Pemerintah terhadap birokrasi seringkali tidak ada hubungannya dengan kinerja birokasinya. misalnya, dalam menentukan anggaran birokasinya, pemerintah sama sekali tidak mengaitkan anggaran dengan kinerja birokrasi. Anggaran birokrasi publik selama ini lebih didasarkan atas input, bukan cutput. Anggaran yang ditcrima oleh sebuah birokrasi publik lebih ditentukan oleh kebutuhan, bukan oleh hasil

yang akan diberikan oleh birokrasi itu pada masyarakatnya.

Akibatnya, dorongan untuk mewujudkan hasil dan kinerja cenderung rendah dalam kehidupan birokrasi publik. Karena anggaran sering menjadi driving force dari perilaku birokrasi dan para pejabatnya, mengaitkan anggaran yang diterima oleh sebuah birokrasi publik dengan hasil atau kinerja bisa menjadi salah satu faktor yang mendorong perbaikan kinerja birokrasi publik. Para pejabat birokrasi yang ingin memperoleh anggaran yang besar menjadi terdorong untuk menunjukkan kinerja yang baik. Kalau ini dapat dilakukan, data dan informasi mengenai kinerja birokrasi publik niscaya akan tersedia sehingga penilaian kinerja birokrasi publik juga menjadi lebih mudah dilakukan.

Faktor lain yang menyebabkan terbatasnya informasi mengenai kinerja birokrasi publik adalah kompleksitas indikator kinerja yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik. Berbeda dengan swasta yang indikator kinerjanya relatif sederhana dan tersedia di pasar, indikator kinerja birokrasi sering sangat kompleks. Hal ini terjadi karena birokrasi publik memiliki stakeholders yang sangat banyak dan memiliki kepentingan yang berbeda-beda. Perusahaan bisnis memiliki *stakeholders* yang jauh lebih sedikit, pemilik dan konsumen, dan kepentingannya relatif mudah diintegrasikan. Kepentingan utama pemilik perusahaan ialah selalu memperoleh keuntungan, sedangkan kepentingan utama konsumen biasanya adalah kualitas produk dan harga yang terjangkau.

Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu seperti efisiensi dan efektivitas, tetapi harus dilihat juga indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas, dan responsivitas. Penilaian kinerja dan sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki

kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

Dalam pelayanan yang diselenggarakan oleh pasar, yang pengguna jasa memiliki pilihan sumber pelayanan, penggunaan pelayanan bisa mencerminkan kepuasan terhadap memberi layanan. Dalam pelayanan oleh birokrasi publik, penggunaan pelayanan oleh publik sering tidak ada hubungannya sama sekali dengan kepuasannya terhadap pelayanan. Kesulitan lain dalam menilai kinerja birokrasi publik muncul karena tujuan dan misi birokrasi publik seringkali bukan hanya sangat kabur, tetapi juga bersifat multidimensional.

Kenyataan bahwa birokrasi publik merupakan stakeholders yang banyak dan memiliki kepentingan yang sering berbenturan satu dengan lainnya membuat birokrasi publik mengalami kesulitan untuk merumuskan tujuan yang jelas. Akibatnya, ukuran kinerja organisasi publik di mata para stakeholders juga berbedabeda.

Kinerja pegawai pada Bagian Umum dan Tata Usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam menjalankan tugas dan fungsinya kurang optimal, ini disebabkan kualitas tingkat pendidikan formal maupun non-formal yang berbeda dan kebanyakan berpendidikan rendah dan belum mengikuti diklat selain itu Pegawai yang ada di Bagian Umum dan Tata Usaha di dominasi pegawai lepas harian (PHL). Dari Data yang ada jumlah pegawai yang ada di Bagian Umum dan tata usaha terbilang cukup banyak yakni 112 (seratus dua belas) Orang yang terdiri dari 47 (Empat Puluh Tujuh) Pegawai Negeri sipil (PNS) dan 65 (Enam puluh Lima) Orang Pegawai Lepas Harian (PLH) Hasil observasi menunjukkan bahwa mereka lebih banyak berkumpul bercerita daripada bekerja, selain itu mereka kadang tidak memahami dan mengerti tugas dan tupoksinya dalam memberikan pelayanan public, mereka bahkan meninggalkan ruang kerja disaat jam kerja. Disaat jam kerja mereka kerap hanya main

*game* dan *cendrung menghabiskan jam kerja di kantin*. Dari data awal tersebut nampak bahwa kinerja pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya kurang optimal dari segi kualitas pelayanan, produktivitas, dan akuntabilitas karena factor yang mendominasi adalah tingkat pendidikan SMA.

Selama ini, pelayanan memang cukup menentukan kinerja pegawai bagian umum dan tata usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala, terutama terkait dengan tingkat produktivitas dan akuntabilitas. Hal inilah yang menjadi permasalahan dasar pada kinerja bagian umum dan tata usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam mengimplementasikan kebijakan peraturan daerah dalam membantu Bupati dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Tiga faktor tersebut berdampak pada kualitas pendidikan formal dan informal yang dimiliki oleh pegawai bagian umum dan tata usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. Faktor kualitas pelayanan berdampak pada produktivitas kinerja Birokrasi sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala, sehingga berakibat pada kurangnya akuntabilitas pegawai tersebut dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Namun, demikian berdasarkan hasil penelitian faktor responsivitas dan responsibilitas terhadap tugas dan fungsinya cukup bagus karena pegawai patuh terhadap peraturan atau kebijakan peraturan daerah dan arahan atasan. Para pegawai sekretariat cukup respon terhadap tuntutan kerja yang selama ini yang dibebankan pekerjaan dari semua unsur di sekretariat Kabupaten Donggala. Hanya saja, keterbatasan kualitas individu pegawai yang kurang mendukung dalam meningkatkan kinerjanya. Sedangkan responsibilitas menyangkut adanya dampak terhadap kinerja kelembagaan, yaitu sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala, sebagai akibat dari kurangnya kinerja individu pegawai pada bagian umum dan tata usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. Faktor responsibilitas tidak terlalu berdampak

kinerjanya karena hal ini menyangkut tanggungjawab organisasi atau kebersamaan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini, kinerja pegawai bagian umum dan tata usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam membantu Bupati dan Sekertaris Daerah dimana terdapat 3 (Asisten) yang terdiri dari Asisten 1, Asisten 2, dan asisten 3, yang menjadi fokus hubungan kerja selama ini.

Dalam ruang lingkup hubungan kerja bagian umum dan tata usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam menjalankan tugas dan fungsinya sangat berat, Namun tidak didukung kemampuan kualitas Birokrasi yang memadai. Demikian pula alat elektronik pendukung yang tidak tersedia yang dapat mendukung kinerja birokrasi dalam menjalankan dan mengimplementasikan kebijakan peraturan daerah tersebut. Fasilitas pendukung seperti *computer* (laptop) belum tersedia berdasarkan tingkat kebutuhan, padahal beban kerja begitu besar. Tuntutan birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya begitu luas, tapi tidak didukung kualitas pegawai dan jumlah pegawai memadai sesuai dengan tuntutan pekerjaan bagian umum dan tata usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala, seperti halnya tuntan pada tugas, pada saat rapat koordinasi antar bagian, rapat antar bidang, dan rapat-rapat lain. Kesemuanya itu, harus ditopang kemampuan kinerja pegawai bagian umum dan tata usaha sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai wakil rakyat yang setiap waktu harus berhadapan dengan berbagai kepentingan pemerintah dan kepentingan masyarakat. Kepentingan pemerintah daerah kabupaten donggala dengan pembahasan legislasi dan pembahasan anggaran belanja daerah (APBD), yang harus didukung kualitas pelayanan birokrasi bagian umum dan tata usaha sekretariat pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Demikian

pula tingkat produktifitas begitu rendah, sehingga kadang mendapat sorotan dari masyarakat Kabupaten Donggala. Oleh karena itu, penulis akan melakukan penelitian tentang Kinerja Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dengan mengamati data sejak tahun 2014 sampai tahun 2018.

## METODE

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Dalam tipe penelitian ini menggambarkan atau melukiskan secara rinci, sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki dari yang bersifat umum ke khusus. Menurut Sugiyono (2013:49-53) penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi Spradly menggunakan (dalam Sugiyono, 2013:49) yaitu "*social situation*" atau situasi sosial yang terdiri atas tiga elemen yaitu : tempat (*palace*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai nara sumber, atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis, karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori. Selanjutnya dalam penelitian kualitatif menggunakan teknik *Nonprobability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi

peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Peneliti melakukan pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpul data melalui observasi (*participan observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan hasil wawancara untuk dibahas berdasarkan pada teori yang digunakan yaitu teori tentang kinerja yang disampaikan Agus Dwiyanto, (2006:50-51) yang menyebutkan terdapat lima indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi dalam pelayanan publik dalam hal ini Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. Kelima indikator ini akan di perjelas dalam pembahasan ini dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja fungsi dan peran pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat Kabupaten Donggala.

Dengan demikian, kinerja pegawai sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam melaksanakan tugas dan fungsinya cukup rendah dari segi kualitas pelayanan, produktivitas, dan akuntabilitas. Ketiga faktor tersebut selama ini dalam menjalankan tugas dan fungsinya sekretariat sering kali mengalami masalah didalamnya karena ketiga indikator ini belum berjaan dengan baik dalam menjalankan tugas serta fungsi sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. Kinerja pegawai sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala, terutama terkait dengan tingkat produktivitas dan akuntabilitasnya. Hal inilah yang menjadi permasalahan dasar pada kinerja sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam mengimplementasikan kebijakan peraturan daerah yang mengatur tugas dan fungsi dalam membantu Pemerintah

Daerah Kabupaten Donggala dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dari ke tiga faktortersebut berdampak pada kualitas pendidikan formal dan informal yang dimiliki oleh pegawai sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala.

Namun, demikian berdasarkan hasil penelitian faktor responsivitas dan responsibilitas terhadap tugas dan fungsinya cukup bagus karena pegawai patuh terhadap peraturan atau kebijakan peraturan daerah dan arahan atasan. Para pegawai sekretariat cukup respon terhadap tuntutan kerja yang selama ini yang dibebankan pekerjaan dari semua alat kelengkapan Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. Hanya saja, keterbatasan kualitas individu pegawai yang kurang mendukung dalam meningkatkan kinerjanya. Sedangkan responsibilitas menyangkut adanya dampak terhadap kinerja kelembagaan, yaitu sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala, sebagai akibat dari kurangnya kinerja individu pegawai sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. Faktor responsibilitas tidak terlalu berdampak kinerjanya karena hal ini menyangkut tanggungjawab organisasi atau kebersamaan.

### **Produktivitas**

Produktivitas, merupakan efesiensi dan efektifitas pelayanan sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam memberikan kualitas pelayanan kinerja terhadap anggota Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala yang terkabung dalam alat kelengkapan Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan dari beberapa informan diatas mengakui bahwa produktivitas Birokrasi di sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala ini masih sangat lemah. Masih banyak program serta pelayanan yang tidak berjalan secara efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. Oleh karena itu

pemerintah dalam hal ini Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala sangat diharapkan dapat meningkatkan kinerja Birokrasi Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala agar supaya pelayanan ini dapat berjalan dengan baik terhadap masyarakat Kabupaten Donggala. Karena produktivitas ini adalah salah satu indikator untuk mencapai kinerja yang lebih baik serta menilai keberhasilan kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala.

### **Kualitas Layanan**

Kualitas pelayanan cenderung menjadi sangat penting dalam menjalankan organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai kinerja pegawai yang muncul karena ketidak puasan masyarakat dalam pelayanan Publik.

Maka hasil wawancara menyimpulkan bahwa kualitas kinerja pegawai pada bagian umum dan tata usaha Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala masih sangat rendah sehingga membuat kinerja sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam menjalankan tugas dan fungsinya tidak berjalan secara maksimal akibat faktor kualitas pelayanan yang relatif rendah. Dan hal inilah yang membuat pelayanan terhadap publik menjadi buruk dan tidak terjamin kualitas pelayanannya.

### **Responsivitas**

Responsivitas adalah kemampuan pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala untuk mengenali apa yang menjadi keinginan publik, dan kemampuan untuk menyusun agenda prioritas pelayanan dalam mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat di Kabupaten Donggala.

Karena berjalan baiknya kinerja sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala ini bergantung pada pimpinan di sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala. Kemampuan pimpinan dalam menjalankan roda organisasi ini menunjukkan pada faktor responsivitas yang baik. Sebab

responsivitas yang baik ini akan memudahkan Secretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam peelaksanaan tugas dan fungsinya di Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala.

### **Responsibilitas**

Responsibilitas dalam sebuah organisasi pemerintahan merupakan hal yang sangat penting. Sebab responsibilitas ini menyangkut masalah prinsip-prinsip organisasi adaministrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan yang telah diambil oleh organisasi pemerintahan.

Berdasarkan dari hasil wawancara kedua informan diatas telah membenarkan bahwa pelaksanaan kinerja Bagian Umum dan Tata Usaha di Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala sudah barjalan dengan baik. yang di mana Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam melaksanakan tugas serta fungsinya sudah berdasarkan pada administrasi yang baik dan benar dalam memberikan pelayanan publik. Oleh karena itu responsibilitas ini penting untuk tetap di jaga dan ditingkatkan demi terciptanya kinerja birokrasi di sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala ini menjadi baik dalam pemberian pelayanan kepada publik. Responsibilitas Yang baik dalam sebuah instansi ini adalah salah satu indikator dalam penilaian kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala.

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas mengandung arti berapa besar kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih rakyat. alasannya adalah para pejabat politik tesebut dipilih oleh rakyat. Dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat.

Hasil wawancara diatas telah menunjukkan bahwa akuntabilitas pelaksanaan kinerja birokrasi di Bagian Umum dan Tata Usaha sekretaria Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam hal ini Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam

melaksanakan tugas dan fungsinya belum dapat dikatakan baik. Sebab masih terdapat beberapa pegawai disekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala yang tidak patuh terhadap peraturan yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala misalnya yang sering dilaggar pegawai yaitu jam masuk kantor dan kedisiplinan berpakaian yang masih sangat terlihat jelas dengan mata kepala oleh berapa masyarakat. Padahal akuntabilitas ini adalah indikator yang sangat baik untuk diperbaiki dalam setiap instansi baik itu swasta mau pun negeri. Karena akuntabilitas ini berbirara masalah kepatuhan bawahan terhadap pimpinan dan tanggung jawab terhadap tugas dan fungsi kesekretariatan. Namun pada kenyataan di kantor Bagian Umum dan Tata Usaha Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala ini bila diukur berdasarkan akuntabilitas maka kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala ini belum dapat dikategorikan sudah baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Dari pembahasan sebelumnya dapat di simpulkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Dari kelima indikator kinerja tersebut ketiga indikator yaitu produktivitas, kualitas pelayanan, dan akuntabilitas ini belum berjalan baik atau masih buruk.

Sementara faktor responsivitas dan responsibilitas telah berjalan karena faktor responsivitas ini memberi gambaran kemampuan mengenali keinginan publik serta penyusunan program yang prioritas yang akan dikerjakan sudah terlaksana. sedangkan responsibilitas sudah berjalan dengan baik kerena program sudah berjalan berdasarkan pada prinsisp-prinsip administrasi yang ada, sesuai dengan apa yang diharapkan. Oleh Karena itu hasil penelitian mengungkap bahwa kinerja pegawai Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala dalam menjalankan fungsinya belum berjalan dengan maksimal karena beberapa indikator di dalamnya masih mengalami permasalahan di sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Donggala.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis meyakini betul dengan adanya arahan, petunjuk, saran, dan motivasi serta Support dari bapak Dr. Hasbulla, M.Si. Selaku Pembimbing Utama dan Ibu Dr.Daswati, M.Si. Selaku Pembimbing Anggota kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel ini.

## DAFTAR RUJUKAN

- Albrow, 1989, Birokrasi, Alih Bahasa M. Rusli Karim dan Totok Daryanto, Tara Wacana. Yogyakarta
- Ahmad S Ruky, 2003. *SDM Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Basrowi dan Suwandi, 2008.*Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Blau, Peter M dan Meyer, Marshal W, 1991, *Birokrasi Dalam Masyarakat Modern*, UI Press, Jakarta.
- Darwin. Muhadjir. Teori Administrasi. Program Studi Magister Ilmu administrasi Program Pascasarjana Universitas 17 Agustus 1945
- Dharma Surya, 2013.*Manajemen Kinerja Falsafah, Teori dan Penerapannya*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Dwiyanto Agus, 2008. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Engka, Rusli. (2010). *Birokrasi dalam Perilaku dan Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad Press.
- George Frederickson. 1997. *The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass Publisher. San Fransisco.
- Gerald Caiden. 1982. *Public Administration*. Palisades Publisher. California.
- Jay M. Shafrittz dan Albert C.Hyde.1997. *Classic of Public Administration*. Harcourt Brace College Publishers. Florida
- Moeljono, Djokosantosa, 2005. *Budaya Organisasi Dalam Tantangan*, PT Elek Media Komputindo.
- Nawawi H. dan Martini M. 1985.*Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sedarmayanti.(2001). *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sudarmanto, 2014.*Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sondang P. Siagian,1994,*Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi, dan Terapinya*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sulastomo, 2003, *Reformasi Antara Harapan dan Kenyataan*, Buku Kompas, Jakarta.
- Thoha Miftah, 1991, *Beberapa Kebijakan Birokrasi*, Widya Mandala, Yogyakarta.
- Thoha Miftah, 2003, *Ilmu Administrasi Negara*, Rajawali Press-Jakarta.
- Thoha Miftah, 2011, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Thoha Miftah, 2011, *Birokrasi Pemerintah Indonesia Di Era Reformasi*, Kencana Prenada Media Group.
- T. Keban Yeremias, 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Gava Media. Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 46 Tahun 2011 Tentang Penilaian Prestasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Kabupaten Donggala Nomor 127Tahun 2016 Tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dan Inspektorat.
- Harbani Pasolong (2012).“Perilaku birokrasi dalam pelayanan publik”. (online). Tersedia:<http://harbani-pasolong.blogspot.com/2012/02/perilaku-birokrasi-dalam-pelayanan.html> (3januari 2018).